

ENCUESTA DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Esta encuesta está patrocinada por el Centro de Evaluación de Bienes Raíces, Viviendas Públicas y para Comunidades Indias (PIH-REAC, por sus siglas en inglés) de HUD para determinar su grado de satisfacción respecto de sus condiciones de vida y ayudarlo a mejorar la calidad de vida en su conjunto habitacional. Su participación en esta encuesta es muy importante. Las respuestas a estas preguntas le darán al PIH-REAC una idea de cómo la Administración de su conjunto habitacional está cumpliendo con sus obligaciones para con HUD y para con usted, el Cliente.

Esta encuesta deberá ser completada por un jefe de hogar. Piense en el último año al responder a cada pregunta. Asegúrese de responder todas las preguntas. Pinte el círculo totalmente con un bolígrafo azul o negro. Marca correcta: ●

No escriba su nombre en la encuesta. Sus respuestas son confidenciales. HUD le garantiza la confidencialidad de su identidad.

El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada a HUD. Los residentes no están obligados a responder esta encuesta a menos que el formulario incluya un número de aprobación de OMB vigente y válido.

Satisfacción general



1. Cuál es su grado de satisfacción:

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No se aplica
¿Su unidad o vivienda?	<input type="radio"/>				
¿Su conjunto habitacional o edificio?	<input type="radio"/>				
¿Su vecindario?	<input type="radio"/>				
¿La administración de su conjunto habitacional o edificio?	<input type="radio"/>				

Mantenimiento y reparaciones



2. Durante el año pasado, ¿cuántas veces llamó para pedir mantenimiento o reparaciones?

Nunca llamé	Una o dos veces	Tres o cuatro veces	Más de cuatro veces
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Si llamó por mantenimiento o reparaciones **NO URGENTES** (por ejemplo, grifos que pierden, luces rotas, etcétera), el trabajo se terminó generalmente en:

Nunca llamé	Menos de una semana	Una a cuatro semanas	Más de cuatro semanas	Nunca se corrigió el problema
<input type="radio"/>				

4. Si llamó por mantenimiento o reparaciones **URGENTES** (por ejemplo, inodoro tapado, escape de gas, etcétera), el trabajo se terminó generalmente en:

Nunca llamé	Menos de seis horas	Seis a 24 horas	Más de 24 horas	Nunca se corrigió el problema
<input type="radio"/>				

5. Basándose en su experiencia, cuál es su grado de satisfacción:

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No se aplica
¿Fue <u>fácil</u> solicitar las reparaciones?	<input type="radio"/>				
¿Cuál fue la <u>calidad</u> de las reparaciones?	<input type="radio"/>				
¿Cómo <u>lo trató la persona que contactó para las reparaciones</u> ?	<input type="radio"/>				
¿Cómo <u>lo trató la persona que realizó las reparaciones</u> ?	<input type="radio"/>				

POR FAVOR, NO ESCRIBA EN ESTA ÁREA



Comunicación



6. Cree que la administración le proporciona información acerca de:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No se aplica
¿Mantenimiento y reparaciones (por ejemplo, cortes de agua, apagado de caldera, actividades de modernización)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Los términos de su contrato de alquiler?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Reuniones y eventos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Su opinión acerca de la administración:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No se aplica
¿Responde a sus preguntas e inquietudes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Le brinda un trato cortés y profesional?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Apoya a las organizaciones de residentes o arrendatarios?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. ¿Participa en una organización de residentes o arrendatarios en su conjunto habitacional?

Sí	No
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Seguridad



9.Cuál es su grado de seguridad:

	Muy seguro	Seguro	Inseguro	Muy inseguro	No se aplica
¿En su unidad o vivienda?	<input type="radio"/>				
¿En su edificio?	<input type="radio"/>				
¿En su área de estacionamiento?	<input type="radio"/>				

10. ¿Piensa que alguno de los siguientes factores contribuyen a la delincuencia en su conjunto habitacional? (Marque todos los que correspondan.)

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Mala iluminación | <input type="radio"/> Los residentes no se interesan |
| <input type="radio"/> Cerraduras rotas | <input type="radio"/> Investigación de antecedentes de los residentes |
| <input type="radio"/> Ubicación del conjunto habitacional | <input type="radio"/> Unidades desocupadas |
| <input type="radio"/> La policía no responde | |

11. Si los residentes del conjunto habitacional infringen las reglas del contrato de alquiler relacionadas con la seguridad, ¿la administración toma medidas al respecto?

Sí	No	No sé
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11a. Si la administración toma medidas, ¿cómo calificaría esas medidas?

Muy eficaces	Eficaces	Ineficaces	Muy ineficaces
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Servicios

12. En el último año, ¿cuántos problemas ha tenido con la electricidad o la calefacción?

Nunca he tenido problemas

Uno o dos problemas

Tres o cuatro problemas

Más de cuatro problemas

12a. Si tuvo un problema con la electricidad o la calefacción, ¿cuánto tiempo llevó la reparación?

Nunca he tenido problemas

Menos de seis horas

Seis a 24 horas

Más de 24 horas

Nunca se corrigió el problema

13. En el transcurso del año, ¿cuántos problemas ha tenido con los artefactos de la cocina (por ejemplo, estufa, refrigerador, etcétera)?

Nunca he tenido problemas

Uno o dos problemas

Tres o cuatro problemas

Más de cuatro problemas

13a. Si tuvo un problema con los artefactos de la cocina, ¿cuánto tiempo llevó la reparación?

Nunca he tenido problemas

Menos de seis horas

Seis a 24 horas

Más de 24 horas

Nunca se corrigió el problema

14. En el último año, ¿cuántos problemas ha tenido con el agua o el sistema de plomería (por ejemplo, inodoros, agua caliente, etcétera)?

Nunca he tenido problemas

Uno o dos problemas

Tres o cuatro problemas

Más de cuatro problemas

14a. Si tuvo un problema con el agua o el sistema de plomería, ¿cuánto tiempo llevó la reparación?

Nunca he tenido problemas

Menos de seis horas

Seis a 24 horas

Más de 24 horas

Nunca se corrigió el problema

15. En el último año, ¿cuántos problemas ha tenido con los detectores de humo?

Nunca he tenido problemas

Uno o dos problemas

Tres o cuatro problemas

Más de cuatro problemas

15a. Si tuvo un problema con los detectores de humo, ¿cuánto tiempo llevó la reparación?

Nunca he tenido problemas

Menos de seis horas

Seis a 24 horas

Más de 24 horas

Nunca se corrigió el problema

Aspecto del conjunto habitacional

16.Cuál es su grado de satisfacción con el mantenimiento de las siguientes áreas de su conjunto habitacional:

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No se aplica
¿Las áreas comunes (por ejemplo, escaleras, pasarelas, pasillos, etcétera)?	<input type="radio"/>				
¿El exterior de los edificios?	<input type="radio"/>				
¿Las áreas de estacionamiento?	<input type="radio"/>				
¿Las áreas de recreación (por ejemplo, patios de juegos y otras instalaciones al aire libre)?	<input type="radio"/>				

Aspecto del conjunto habitacional (continuación)



17. Con qué frecuencia, si corresponde, hay alguno de los siguientes problemas en su conjunto habitacional:

	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
¿Vehículos abandonados?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Vidrios rotos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Graffiti?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Ruidos molestos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Roedores e insectos (en el interior de la vivienda)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Basura o desperdicios?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Unidades desocupadas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Conclusiones



18. Si hay alguna persona con una discapacidad permanente en su casa que tiene dificultades para circular, ¿la administración hizo los cambios necesarios a su unidad si los pidió (por ejemplo: barras de apoyo, interruptores de luz más bajos, acceso para silla de ruedas)?
19. Desde que se mudaron a su residencia actual, ¿se efectuaron usted y los miembros de su familia una prueba de nivel de plomo en la sangre?
- 19a. Desde que se mudó a su residencia actual, ¿le ha dicho un doctor, enfermera o el departamento local de salud que alguno de sus hijos (de los que viven con usted) tiene envenenamiento por plomo o alto nivel de plomo en la sangre?
20. ¿Recomendaría su conjunto habitacional a un amigo o familiar que busque viviendas del gobierno?

Información general

Las respuestas a las preguntas siguientes son optativas. Le agradecemos su cooperación. Todas las respuestas son confidenciales.

21. ¿Cuál es su sexo?
22. ¿Qué edad tiene?
23. ¿Cuál es su raza (marque todas las que correspondan)?
24. ¿Cuál es su origen étnico?
25. ¿Cuánto tiempo ha vivido en su conjunto habitacional?
26. ¿Cuánto paga de renta cada mes (incluidos los servicios públicos)?

¡Gracias por completar la Encuesta de servicio y satisfacción del cliente!

Para uso exclusivo de la oficina U P M E S R V

POR FAVOR, NO ESCRIBA EN ESTA ÁREA

